



Утверждаю

Директор

МБУК г.о. Самара «СМИБС»

Т.В. Гаврилина

« 28 » декабря 2015 г.

Положение о Виртуальной справочной службе «Виртуальная справка»

МБУК г.о. Самара «СМИБС»

1. Общие положения:

- 1.1. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» создается в МБУК г. о. Самара «СМИБС» с целью выполнения информационных запросов удаленных пользователей.
- 1.2. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» является составной частью единой системы справочно-библиографического обслуживания пользователей МБУК г. о. Самара «СМИБС».
- 1.3. Виртуальная справочная служба «Виртуальная справка» работает в соответствии с Положением о Виртуальной справочной службе «Виртуальная справка».
- 1.4. Виртуальная справочная служба располагается на сайте МБУК г.о. Самара «СМИБС» по адресу <http://smibs.ru/>.
- 1.5. Основные принципы работы:
 - общедоступность и бесплатность для всех пользователей;
 - универсальный характер принимаемых запросов;
 - обязательность и оперативность выполнения принятых к работе запросов;
 - конфиденциальность персональной информации, предоставляемой при регистрации.
- 1.6. Обслуживаются все пользователи, обратившиеся с запросом в виртуальную справочную службу, независимо от того, являются ли они читателями библиотеки.

2. Порядок работы:

- 2.1. Дежурный библиограф принимает запросы и выполняет справку в соответствии с тематикой и категорией запроса.
- 2.2. В ответ на запрос пользователю предоставляется готовый ответ. На тематический запрос предоставляется список литературы или ссылки на источник информации для самостоятельного извлечения информации. Более сложные запросы выполняются при непосредственном обращении пользователя в библиотеку.
- 2.3. Запросы выполняются на основе имеющихся традиционных и электронных библиографических ресурсов центральной библиотеки, а также по общедоступным интернет - ресурсам.
- 2.4. Запросы принимаются в течение всей недели и выполняются в порядке их получения; в дни государственных праздников служба запросы принимает, но ответ предоставляется на следующий рабочий день.

2.5. От одного пользователя принимается не более 3 запросов одновременно.

3. Выполняемые запросы и ограничения:

3.1. Принимаются запросы:

- адресные (о наличии и месте хранения конкретных изданий в фонде МБУК г. о. Самара «СМИБС» и других библиотек);
- фактографические (по существу запроса: сообщение точной даты, цифры, цитаты, определение термина);
- уточняющие (уточнение выходных данных издания, правильности авторов и заглавий и т. д.);
- тематические запросы универсальной тематики, не требующие сложных и длительных разысканий.

3.2. Не принимаются запросы:

- противоречащие законодательству РФ;
- нечетко, неполно сформулированные, заданные в неуважительной форме;
- связанные с предоставлением готовых рефератов, курсовых и дипломных работ;
- тематические запросы на библиографические списки для выполнения дипломных работ или диссертационных исследований, требующие значительных затрат рабочего времени;
- по сложным запросам, требующим глубокого научного разыскания;
- связанные с предоставлением электронных копий.